

# Облікова картка дисертації

## I. Загальні відомості

**Державний обліковий номер:** 0409U002371

**Особливі позначки:** відкрита

**Дата реєстрації:** 25-05-2009

**Статус:** Захищена

**Реквізити наказу МОН / наказу закладу:**



## II. Відомості про здобувача

**Власне Прізвище Ім'я По-батькові:**

1. Босовська Мирослава Великсівна

2. Bosovs'ka Miroslava Velyksivna

**Кваліфікація:**

**Ідентифікатор ORCID ID:** Не застосовується

**Вид дисертації:** кандидат наук

**Аспірантура/Докторантура:** так

**Шифр наукової спеціальності:** 08.00.04

**Назва наукової спеціальності:** Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)

**Галузь / галузі знань:** Не застосовується

**Освітньо-наукова програма зі спеціальності:** Не застосовується

**Дата захисту:** 14-05-2009

**Спеціальність за освітою:** 8.050201

**Місце роботи здобувача:** Київський національний торговельно-економічний університет

**Код за ЄДРПОУ:** 01566117

**Місцезнаходження:** 02156, м. Київ, вул. Кіото, 19

**Форма власності:**

**Сфера управління:** Міністерство освіти і науки України

**Ідентифікатор ROR:** Не застосовується

### **III. Відомості про організацію, де відбувся захист**

**Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради):** Д 26.055.01

**Повне найменування юридичної особи:** Київський національний торговельно-економічний університет

**Код за ЄДРПОУ:** 01566117

**Місцезнаходження:** вул. Кіото, 19, м. Київ, Київська обл., 02156, Україна

**Форма власності:**

**Сфера управління:** Міністерство освіти і науки України

**Ідентифікатор ROR:** Не застосовується

### **IV. Відомості про підприємство, установу, організацію, в якій було виконано дисертацію**

**Повне найменування юридичної особи:** Київський національний торговельно-економічний університет

**Код за ЄДРПОУ:** 01566117

**Місцезнаходження:** 02156, м. Київ, вул. Кіото, 19

**Форма власності:**

**Сфера управління:** Міністерство освіти і науки України

**Ідентифікатор ROR:** Не застосовується

### **V. Відомості про дисертацію**

**Мова дисертації:**

**Коди тематичних рубрик:** 06.81

**Тема дисертації:**

1. Управління якістю послуг підприємств готельного господарства
2. Service quality management of hotel business enterprises. The manuscript.

**Реферат:**

1. Визначено теоретичні засади, розроблено методологічні підходи та удосконалено практичний інструментарій управління якістю послуг підприємств готельного господарства на засадах системного та процесного підходів. Здійснено узагальнення та поглиблення теоретичних положень щодо становлення та розвитку управління якістю послуг; теоретично обґрунтовано складові елементи механізму управління якістю готельних послуг та розглянуто методичні основи його реалізації. Розроблено теоретико-методичні основи оцінки рівня якості готельних послуг. Досліджено рівень якості готельних послуг. Розроблено теоретико-методичні підходи до оцінки впливу зовнішніх та внутрішніх чинників на функціонування системи управління якістю в готелі. Удосконалено методику оцінки ефективності управління якістю послуг у готельних підприємствах з визначенням економічного, соціального, технічного, екологічного ефектів. Розроблено матричну модель для відображення, порівняльного аналізу та прогнозування заходів з

управління якістю. Запропоновано рекомендації щодо впровадження системи управління якістю у готельних підприємствах з урахуванням принципів TQM.

2. The thesis is dedicated to the problem of improvement of theoretical, methodological and practical aspects of quality management of hotel business enterprises' services in the context of system and process approach. The research, systematization critical analyse of the basic theoretical approaches to the development service quality management are made; the conceptual categories are specified; the decomposition of service quality management of hotel business enterprises and the methodical approach to its realisation are theoretically proved. The theoretical-methodological approaches to the estimation of the level of services' quality in hotel business enterprises are created. The methodical approaches to the estimation of internal and external factors' influence into the functioning of the system of quality management in hotel business enterprises. In this thesis there was argued the technique of definition of service quality management' efficiency in hotel enterprises in view of expenses. The methodical recommendations on introduction of a control system of hotel services' quality in view of principles of TQM are developed.

**Державний реєстраційний номер ДіР:**

**Пріоритетний напрям розвитку науки і техніки:**

**Стратегічний пріоритетний напрям інноваційної діяльності:**

**Підсумки дослідження:**

**Публікації:**

**Наукова (науково-технічна) продукція:**

**Соціально-економічна спрямованість:**

**Охоронні документи на ОПВ:**

**Впровадження результатів дисертації:**

**Зв'язок з науковими темами:**

## **VI. Відомості про наукового керівника/керівників (консультанта)**

**Власне Прізвище Ім'я По-батькові:**

1. Ткаченко Тетяна Іванівна
2. Tkachenko Tetjana Ivanivna

**Кваліфікація:** д.е.н., 08.06.01

**Ідентифікатор ORCID ID:** Не застосовується

**Додаткова інформація:**

**Повне найменування юридичної особи:**

**Код за ЄДРПОУ:**

**Місцезнаходження:**

**Форма власності:**

**Сфера управління:**

**Ідентифікатор ROR:** Не застосовується

## **VII. Відомості про офіційних опонентів та рецензентів**

### **Офіційні опоненти**

#### **Власне Прізвище Ім'я По-батькові:**

1. Свірідова Наталія Дмитрівна
2. Свірідова Наталія Дмитрівна

**Кваліфікація:** д.е.н., 08.10.01

**Ідентифікатор ORCID ID:** Не застосовується

**Додаткова інформація:**

**Повне найменування юридичної особи:**

**Код за ЄДРПОУ:**

**Місцезнаходження:**

**Форма власності:**

**Сфера управління:**

**Ідентифікатор ROR:** Не застосовується

#### **Власне Прізвище Ім'я По-батькові:**

1. Булатова Олена валеріївна
2. Булатова Олена валеріївна

**Кваліфікація:** к.е.н., 08.10.01

**Ідентифікатор ORCID ID:** Не застосовується

**Додаткова інформація:**

**Повне найменування юридичної особи:**

**Код за ЄДРПОУ:**

**Місцезнаходження:**

**Форма власності:**

**Сфера управління:**

**Ідентифікатор ROR:** Не застосовується

### **Рецензенти**

## **VIII. Заключні відомості**

**Власне Прізвище Ім'я По-батькові  
голови ради**

Мазаракі Анатолій Антонович

**Власне Прізвище Ім'я По-батькові  
головуючого на засіданні**

Мазаракі Анатолій Антонович

